

Términos y Condiciones Generales 3.2

Vigente para nuevos Clientes: 16 de enero de 2023

Vigente para Clientes existentes: 8 de febrero de 2023

Los servicios y ofertas, así como todos los acuerdos celebrados entre el Cliente y TimeTac GmbH, estarán regidos exclusivamente por estos Términos.

Los términos y condiciones generales del Cliente se aplicarán únicamente si TimeTac GmbH ha aceptado expresamente por escrito.

TimeTac GmbH solo celebra contratos con empresarios. Por lo tanto, no se aplican las disposiciones de la ley austríaca de protección del consumidor (KSchG).

§ 1. Definiciones

“Acuerdo” hace referencia a este documento de Términos y Condiciones Generales.

“Cuenta” hace referencia al acceso específico de la empresa del Cliente al Sistema, incluidas todas las cuentas de usuario dentro de ella.

“Cliente” hace referencia a la organización y sus empleados, agentes y representantes que reciben los Servicios dentro de este Acuerdo.

“Módulo” hace referencia al alcance funcional del Sistema, que está dividido en varias partes funcionales por el Proveedor. Estas partes del Sistema pueden ser utilizadas individualmente o en combinación por el Cliente.

“Parte” hace referencia al Cliente o al Proveedor en forma singular, mientras que “Partes” hace referencia tanto al Cliente como al Proveedor.

“Proveedor” hace referencia a la empresa TimeTac GmbH, sus empleados, agentes y representantes, que proporcionan los Servicios dentro de este Acuerdo. Los datos de contacto se pueden obtener en el Aviso Legal (<https://www.timetac.com/es/aviso-legal/>).

“Dispositivo en Alquiler” hace referencia al hardware y los accesorios que se proporcionan al Cliente para su uso a cambio de un pago, pero que siguen siendo propiedad del Proveedor.

“Asiento” solo se aplica a la Suscripción Anual (§ 6.2) descrita en este documento. Los Asientos son el número de Usuarios Facturables posibles en la Cuenta. Un Asiento solo puede ser utilizado por un Usuario Facturable por mes.

“Servicio” hace referencia a las ofertas del Proveedor como empresa, incluido el Software, los Sistemas y los esfuerzos de los empleados, agentes y representantes.

“Período de Servicio” hace referencia al período de tiempo durante el cual el Cliente puede utilizar el Software.

"Software" hace referencia a las aplicaciones web proporcionadas bajo las direcciones web de go.timetac.com, app.timetac.com y cualquier otro Servicio ofrecido bajo subdominios de timetac.com.

"Sistema" hace referencia a la colección de aplicaciones y dispositivos que el Proveedor ofrece, incluido el Software, aplicaciones para teléfonos inteligentes, relojes de tiempo hardware y la Interfaz de Programación de Aplicaciones (API).

"Usuario" hace referencia a una cuenta de usuario dentro de la Cuenta del Cliente. Un "Usuario Facturable" es un Usuario que está activo en el Software durante más de 5 días en un mes.

§ 2. Cláusulas generales y aplicabilidad

El Proveedor ofrece a sus Clientes el uso del seguimiento de tiempos y asistencia en sus páginas web, incluyendo los Servicios anexos.

Se requiere acceso a Internet para poder utilizar los Sistemas. Tenga en cuenta que el acceso a Internet no es proporcionado por el Proveedor.

La aceptación del presente Acuerdo solo podrá ser realizada por personas autorizadas del Cliente.

El Acuerdo se aplica a todos los Servicios y hardware que el Proveedor suministra al Cliente, ya sea vendido o alquilado, así como a cualquier transacción comercial futura entre las Partes contratantes.

Las condiciones del Cliente que entren en conflicto o se desvíen de estos términos no son aplicables a menos que el Proveedor haya acordado explícitamente su validez por escrito (el correo electrónico cumple con el requisito de forma escrita). Además, este Acuerdo también se aplicará si el Proveedor entrega al Cliente sin restricciones o acepta el pago del Cliente con conocimiento de las condiciones generales y términos divergentes del Cliente.

El Cliente acepta y consiente en recibir electrónicamente todas las comunicaciones, acuerdos, documentos, avisos y divulgaciones que el Proveedor proporcione en relación con la Cuenta.

Estas comunicaciones incluyen:

1. Acuerdos y políticas a los que el Cliente acceda, incluidas las actualizaciones de este Acuerdo o estas políticas;
2. Detalles de la Cuenta, historial, recibos de transacciones, confirmaciones, facturas y cualquier otra información de la Cuenta o transacción;
3. Divulgaciones o declaraciones legales, regulatorias y fiscales que el Proveedor pueda estar obligado a poner a disposición del Cliente;
4. Respuestas a reclamaciones o consultas presentadas en relación con la Cuenta del Cliente.

El Proveedor proporcionará estas Comunicaciones al Cliente enviándolas por correo electrónico a la dirección de correo electrónico de contacto que figura en la Gestión de la Cuenta como Persona de Contacto.

Es responsabilidad del Cliente proporcionar al Proveedor una dirección de correo electrónico, informaciones de contacto y de facturación verdaderas, precisas y completas. El Cliente puede revisar y actualizar dicha información directamente en la Cuenta.

§ 3. Prueba gratuita

El Cliente puede probar la Cuenta durante un período de 30 días sin cargo alguno. No hay obligaciones ni costos para el Cliente al registrarse para una Cuenta de Prueba gratuita.

Después del período de Prueba de 30 días, no es posible continuar utilizando la cuenta a menos que el Proveedor haya extendido el período de Prueba. Transcurridos 14 días después de la expiración del período de Prueba posiblemente extendido, se eliminará la Cuenta de Prueba junto con los datos recopilados.

El Proveedor puede, a su exclusivo criterio, negarse a permitir que el Cliente establezca una Cuenta de Prueba, reducir el período de prueba en cualquier momento o limitar el número de Cuentas de Prueba que el Cliente puede establecer y mantener en cualquier momento.

§ 4. Celebración y Terminación

La celebración del contrato y, por lo tanto, el paso a una versión completa de pago de la Cuenta se produce con la aceptación opcional de un Presupuesto por escrito, así como la activación obligatoria del Sistema al introducir los datos completos de la empresa y de pago en el Software. El pago de la versión completa comienza el día de la celebración del contrato, a menos que se acuerde lo contrario por escrito.

El Acuerdo para el uso de la Cuenta de pago se establece por un período de tiempo indefinido.

El contrato puede ser terminado de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Suscripción Mensual: El acuerdo puede ser terminado el último día de cualquier mes dado, siempre y cuando se dé un período de preaviso de al menos siete días.
- Suscripción Anual: El acuerdo puede ser terminado el último día del Período de Servicio, siempre y cuando se dé un período de preaviso de al menos 30 días. Si no se da un aviso de terminación que cumpla con este período de preaviso, el plazo se renovará automáticamente por otro año calendario.

La terminación del Acuerdo puede llevarse a cabo de las siguientes formas:

- A través de correo electrónico a billing@timetac.com
- Por escrito (carta certificada) a la dirección postal registrada, que se puede encontrar en el Aviso Legal (<https://www.timetac.com/es/aviso-legal/>).

Después de la terminación del Acuerdo, se facturarán al Cliente todos los costos pendientes. Estos costos se presentarán en forma de una factura final y el pago deberá realizarse de inmediato. El Proveedor se reserva el derecho de terminar el Acuerdo por violaciones graves (uso indebido, reventa no autorizada, etc.) con efecto inmediato.

§ 5. Precios

Se aplicarán siempre los precios que aparecen en la página web <https://www.timetac.com/es/precios/>, a menos que se haya proporcionado un presupuesto individual. Los precios indicados para todos los productos y servicios deben considerarse netos.

El Proveedor se reserva expresamente el derecho a modificar los precios en cualquier momento con un preaviso de 30 días antes de la finalización del Periodo de Servicio. Dicho aviso se enviará siempre a la dirección de correo electrónico de contacto facilitada por el Cliente en la gestión de cuenta del Software.

En caso de que el contrato contenga una moneda distinta al euro, el Proveedor se reserva expresamente el derecho a modificar los precios indicados en función de las fluctuaciones monetarias.

El Cliente es responsable de los impuestos, el IVA y los derechos de importación. El Cliente está obligado a facilitar su número de identificación fiscal.

§ 6. Pago y facturación

Al suscribir el presente contrato, el Cliente podrá elegir entre dos condiciones de suscripción según § 6.1 o § 6.2 del presente contrato.

§ 6.1 Suscripción mensual

El Proveedor calcula los costes al final de cada mes natural en función del número de Usuarios facturables dentro de la Cuenta y del módulo asignado a cada Usuario. El Periodo de Servicio es el mes natural de la fecha de facturación. El pago solo puede efectuarse mediante tarjeta de crédito o domiciliación bancaria (SEPA).

Los costes puntuales, como el hardware o determinados servicios, serán facturados por separado.

§ 6.2 Suscripción anual

Al celebrar este Acuerdo, o al cambiar de la Suscripción Mensual (§ 6.1) a la Suscripción Anual, el Cliente elige un número de Asientos por módulo. El costo de los Asientos y módulos seleccionados se factura por un Período de Servicio de un año por adelantado.

En caso de que se necesiten más Asientos de los facturados, esos Asientos se facturan de manera proporcional por el resto del Período de Servicio, a partir del comienzo del mes en que se ocupan los Asientos adicionales. Los costos se facturan al final del mes. La cantidad de Asientos adicionales requeridos se calcula en función del número de Usuarios Facturables.

Los costos únicos, como hardware o servicios, se facturan por separado.

El Proveedor no reembolsa por Asientos no ocupados. El número de Asientos comprados en la factura al comienzo del Período de Servicio, así como cualquier Asiento adicional comprado durante el Período de Servicio, se pueden utilizar hasta el final del mismo. En caso de renovación automática de la Suscripción Anual, se tomará el número de Usuarios Facturables al final del Período de Servicio actual, como el número de Asientos requeridos para el nuevo Período de Servicio.

En caso de pago anual, el Proveedor puede emitir una factura, independientemente del método de pago elegido por el Cliente, que debe ser liquidada por el Cliente mediante transferencia bancaria antes de que pueda comenzar a usar el Software. Para el pago proporcional de Asientos adicionales y para el pago de costos únicos, se debe ingresar una tarjeta de crédito o un mandato de domiciliación SEPA en la Gestión de la Cuenta en TimeTac.

§ 6.3 Condiciones generales de pago

Si el Cliente paga mediante tarjeta de crédito o domiciliación bancaria SEPA, el Cliente es responsable de asegurarse de que los detalles de pago válidos se ingresen en el Software.

Cualquier persona que utilice una tarjeta de crédito o domiciliación bancaria SEPA declara y garantiza que está autorizada a utilizar el método de pago y que todos los cargos pueden ser facturados a esa tarjeta de crédito o cuenta bancaria y no serán rechazados. Si no es posible realizar un débito de pago debido a un fallo del Cliente, el Proveedor se reserva el derecho de cobrar costos adicionales e intereses por mora al Cliente. Los intereses por mora se acuerdan según los intereses de la empresa en el § 456 del Código Comercial de Austria (UGB).

Cambiar de la Suscripción Mensual (§ 6.1) a la Suscripción Anual (§ 6.2) o viceversa se puede hacer al final de cada mes (para la Suscripción Mensual) o al final del Período de Servicio (para la Suscripción Anual).

La factura generada contiene un detalle de todos los Servicios y se envía automáticamente por correo electrónico. El pago de la factura se realiza según el método de pago o métodos puestos a disposición por el Proveedor en el país del Cliente.

Si el Cliente incurre en mora con los pagos durante más de catorce (14) días, el Proveedor estará autorizado a desactivar el acceso a los Sistemas, rescindir el Acuerdo y atender las reclamaciones pendientes.

§ 7. Condiciones de uso

El Proveedor brinda al Cliente el Sistema para cubrir la funcionalidad descrita en el § 8 (Alcance del Software) de tal manera que el Cliente pueda utilizar las funcionalidades. En el transcurso de este Acuerdo, el Proveedor no concede al Cliente el derecho de reproducir, editar, transmitir o de cualquier manera modificar el Software por parte del Cliente.

El Cliente está obligado a proteger los datos de acceso de la Cuenta del conocimiento no autorizado de terceros. El Cliente es responsable de mantener la seguridad y el control adecuados de todas y cada una de las identificaciones, contraseñas, números de identificación de usuario, claves de API o cualquier otro código que se utilice para acceder a la Cuenta. El Cliente notificará inmediatamente al Proveedor cualquier uso no autorizado de la Cuenta del Cliente. El Proveedor no es responsable de ninguna pérdida debido a contraseñas robadas o hackeadas en el área de influencia del Cliente.

Se prohíbe al Cliente el uso indebido de los Sistemas del Proveedor. El Cliente garantiza que no utilizará dispositivos o equipos, software u otros datos de manera que provoque cambios en el Software o afecte la disponibilidad del Sistema.

Si el Cliente viola estos Términos de Uso, el Proveedor privará al Cliente del derecho a continuar utilizando los Sistemas sin reembolso de ningún costo.

§ 8. Alcance del Software

A menos que se acuerde de manera diferente en el contrato, el alcance de los servicios del Software se describe en el Apéndice 1 (Alcance de los Servicios). El Proveedor tiene derecho a cambiar el alcance acordado del Software en cualquier momento, si esto resulta en una mejora del Software en cuestión, un cambio en la situación legal requiere tales cambios, un cambio debido a la experiencia práctica es apropiado o si el cambio es habitual y teniendo en cuenta los intereses mutuos del Cliente es razonable.

Si el Proveedor suministra algún Software adicional o complementario o cualquier otro Servicio dentro del Presupuesto, entonces esto puede ser retirado en cualquier momento y no implicará ninguna obligación futura.

§ 9. Protección de datos

El Proveedor procesa todos los datos exclusivamente en base a las disposiciones legales [Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), Ley de Protección de Datos de Austria - Datenschutzgesetz (DSG), BGBl. I N.º 165/1999, y Ley de Telecomunicaciones de Austria - Telekommunikationsgesetz 2021 (TKG 2021)].

Las operaciones de procesamiento de datos se describen en el Acuerdo de Procesamiento de Datos (DPA).

§ 10. Obligación de Inspección y Notificación de Defectos

El Cliente está obligado a supervisar el Software en busca de defectos evidentes que sean inmediatamente perceptibles para un Cliente promedio y a informar de cualquier defecto dentro de las 2 semanas posteriores a la puesta en marcha, con una descripción detallada del defecto.

Los defectos no evidentes deben ser reportados por el Cliente a más tardar 2 semanas después de su detección.

En caso de incumplimiento de la obligación de inspeccionar y notificar los defectos, el Software se considerará aceptado con respecto al defecto en cuestión.

§ 11. Responsabilidad

El Proveedor no se hace responsable de los daños causados por terceros, eventos de la naturaleza (por ejemplo, daños por incendio y agua, rayo directo o indirecto) o acciones realizadas por el Cliente y sus empleados.

El Proveedor se niega a aceptar cualquier responsabilidad por pérdida de beneficios, daños consecuenciales, daños inmateriales, ahorros no realizados, pérdidas de interés, pérdidas financieras y reclamaciones de terceros basadas en responsabilidad del producto.

El Proveedor tampoco es responsable de los contenidos, corrección o integridad de los datos transmitidos por el Cliente.

El Proveedor no asume ninguna responsabilidad de que el Sistema proporcionado cumpla con todos los requisitos establecidos por el Cliente o logre el éxito económico deseado.

El Proveedor no asume responsabilidad por negligencia leve. El Proveedor asume la responsabilidad por negligencia grave. El monto máximo garantizado se limita a la tarifa anual estipulada o la tarifa de licencia acordada.

En caso de que el Proveedor además revenda hardware al Cliente, la garantía de este hardware se limita a la garantía del respectivo fabricante.

Si el Cliente viola cualquier regulación o ley durante el uso del Software, el Cliente indemnizará y eximirá al Proveedor de todas las reclamaciones resultantes de terceros.

En caso de que el Proveedor revenda adicionalmente hardware al Cliente, la garantía para este hardware se limita a la garantía del fabricante respectivo.

En caso de que el Cliente infrinja alguna norma o ley durante el uso del Software, el Cliente indemnizará y mantendrá indemne al Proveedor de todas las reclamaciones resultantes de terceros.

§ 12. Cumplimiento de las leyes

El Cliente garantiza que el uso de los Sistemas y todos los datos introducidos y cargados cumplirán con todas las leyes y regulaciones aplicables y no dañarán los derechos y libertades de terceros.

Si la organización del Cliente se encuentra en la Unión Europea, o el Cliente brinda acceso a los Sistemas a cualquier persona en la Unión Europea, el Cliente comprende y se compromete a cumplir con las responsabilidades como Responsable del Tratamiento, descritas en el Reglamento General de Protección de Datos [Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE], y completará el Acuerdo de Procesamiento de Datos del Proveedor.

§ 13. Derecho de autor

El Software y el hardware de acuerdo con el § 15 y todo el material adicional proporcionado siguen siendo propiedad exclusiva del Proveedor. En caso de que el Proveedor realice cambios en el Software durante la duración de este Acuerdo, todas las modificaciones resultantes seguirán siendo derechos de autor y derechos de uso del Proveedor.

§ 14. Modificaciones al Acuerdo

El Proveedor se reserva el derecho de modificar el Acuerdo. El Cliente será informado acerca de cualquier nueva modificación por escrito y se le dará un período de dos semanas para plantear cualquier queja o preocupación después de recibir las modificaciones. Si el Proveedor no recibe una objeción por escrito por parte del Cliente, entonces la nueva versión del Acuerdo entrará en vigencia.

§ 15. Retención de la propiedad y hardware de alquiler

Cualquier hardware vendido por el Proveedor seguirá siendo su propiedad hasta que se haya realizado el pago completo. En caso de incumplimiento del contrato por parte del Cliente, en particular en caso de mora en el pago, el Proveedor tendrá derecho a recuperar el hardware. La recuperación del hardware por parte del Proveedor no constituirá una retirada del contrato a menos que esto sea declarado expresamente por escrito por el Proveedor. El producto de la realización se acreditará contra las obligaciones del Cliente, menos cualquier costo razonable de realización.

La instalación y conexión del hardware será realizada por el Cliente. El Cliente proporcionará una conexión a Internet funcional y estable para mantener la conexión con los Servicios del Proveedor. El Proveedor proporcionará al Cliente toda la información necesaria para la conexión del hardware a los Servicios del Proveedor.

El hardware alquilado al Cliente sigue siendo propiedad del Proveedor.

El Cliente es responsable del uso cuidadoso del equipo de alquiler. El Cliente se asegurará de que el equipo de alquiler se utilice exclusivamente para el propósito previsto. El Cliente compensará al Proveedor por todos los daños resultantes del uso indebido. El Cliente no tiene derecho a eliminar, dañar, abrir o alterar de alguna manera las señales, números u otras marcas adheridas al equipo de alquiler.

Si se requiere soporte técnico para el equipo de alquiler, se debe contactar al servicio al cliente del Proveedor. El Proveedor decide si es necesario un dispositivo de reemplazo o mantenimiento remoto para la solución de problemas. En caso de reemplazo, se enviará un dispositivo funcional al Cliente por correo postal dentro de los 14 días (matasellos). El equipo de alquiler debe ser devuelto a expensas del Proveedor dentro de los 14 días posteriores a la llegada de una unidad de reemplazo, incluyendo los accesorios suministrados. El Cliente no tiene derecho a recibir un dispositivo nuevo. No es posible transferir los datos almacenados por el Cliente en el equipo de alquiler. Después de la terminación del contrato, el equipo de alquiler, incluidos todos los accesorios, debe ser devuelto en un plazo de 14 días. Los costos razonables de envío serán pagados por el Proveedor.

Al Cliente no se le permite empeñar o asignar el equipo de alquiler como garantía. Los derechos derivados de este acuerdo no pueden ser transferidos por el Cliente a terceros. El uso del equipo de alquiler en el marco de un grupo de empresas solo está permitido después de consultar con el proveedor. La decisión de ofrecer equipo en el marco de la compra o el alquiler queda a discreción exclusiva del Proveedor.

§ 16. Disposiciones finales

El lugar de jurisdicción es Graz, Austria. El lugar de cumplimiento también es Graz.

Las relaciones contractuales entre las Partes contratantes se rigen exclusivamente por el derecho austriaco, excluyendo sus normas de conflicto de leyes. Se excluye explícitamente la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Las Partes contratantes acuerdan que los contratos tengan validez en forma escrita. Si alguna de las disposiciones del Acuerdo fuera ineficaz o nula en parte o en su totalidad, las Partes contratantes acuerdan estipular una disposición que se acerque más al significado y propósito de la disposición ineficaz o nula.

Las Partes contratantes renuncian expresamente al derecho de impugnar más de la mitad de los contratos por error o reducción.

Esta versión del Acuerdo prevalece sobre cualquier versión anterior, incluyendo los Apéndices.

Apéndice 1 - Alcance de los servicios

1. Descripción del producto

TimeTac es un sistema de seguimiento de tiempos modular y distribuido como SaaS (Software as a Service). El modelo SaaS se basa en la premisa de que el software y la infraestructura de TI son mantenidos por un proveedor de TI externo y utilizados por el cliente como un servicio.

El acceso al software se realiza a través de modernos navegadores web o aplicaciones. El modelo SaaS ahorra a los Clientes la mayor parte del coste operativo; el coste de adquisición se elimina por completo. El Proveedor de servicios se encarga de toda la administración informática y de los servicios rutinarios, como las copias de seguridad y el mantenimiento.

TimeTac ofrece tres módulos: Control Horario, Gestión de Vacaciones y Ausencias y Seguimiento de Proyectos. Numerosas configuraciones y combinaciones de módulos posibles, permiten una perfecta adaptación a las necesidades de su empresa.

1.1. TimeTac Control Horario

El Control Horario de TimeTac es la solución perfecta para el seguimiento de tiempo fácil, rentable y seguro. La asistencia, así como los descansos, pueden ser registrados y diferenciados entre un máximo de 10 tareas diferentes y personalizables. Los empleados pueden revisar sus horas de trabajo en una vista de calendario o lista clara.

Gracias a una variedad de opciones de exportación de datos, TimeTac se integra fácilmente en sistemas operativos existentes, como en determinados programas de contabilidad.

El Informe de horas del módulo de Control Horario TimeTac puede utilizarse como base para las nóminas de los trabajadores. A cada empleado se le asigna un horario de trabajo personalizable. Todos los horarios de trabajo se pueden configurar según regulaciones como horarios centrales, reglas de horas extra y horas acumuladas. Los empleados pueden revisar su Informe de horas y confirmarlo ante sus gerentes.

Los gerentes y administradores tienen el permiso para ver las horas de trabajo de sus empleados y siempre pueden corregirlas o aprobarlas.

Las características más importantes son:

- Seguimiento de tiempo efectivo para hasta 10 tareas diferentes.
- Uso intuitivo en la web en PC/Mac, en aplicaciones en dispositivos móviles o a través de terminales.
- Horarios de trabajo personalizables que incluyen primas por horas extra, etc.
- Utilizable con cualquier tipo de empleo (tiempo completo, medio tiempo, salarios por hora, etc.).
- Reglas para primas por horas extra según períodos predefinidos.
- Regulaciones flexibles de descanso para cumplir con las leyes laborales y límites internos.
- Supervisión óptima con el Informe de horas.
- Vista en tiempo real del estado del empleado (disponible/no disponible/trabajando/pausa)
- Amplias opciones de generación de informes incluidas.
- Múltiples opciones para la exportación de datos disponibles (.pdf, .xls, .csv, .xml).

1.2. TimeTac Gestión de vacaciones y ausencias

Con el módulo Gestión de vacaciones, TimeTac ofrece toda la funcionalidad necesaria para una gestión eficaz de las solicitudes de vacaciones, tiempo compensatorio, ausencias por enfermedad u otras ausencias. Las funcionalidades están perfectamente integradas en la solución, por lo que son intuitivas de utilizar y ofrecen una supervisión clara de todas las ausencias.

Los flujos de trabajo configurables siguen perfectamente sus procesos internos para solicitar y aprobar todo tipo de permisos. Esos flujos de trabajo pueden configurarse para cada nivel de departamento, pueden ser diferentes para distintos tipos de permisos y pueden representar distintos niveles de aprobación.

Especialmente útil es el cálculo del derecho a vacaciones en función de sus reglas predefinidas. Las vistas generales del calendario y los calendarios tanto de departamento como de equipo permiten una supervisión rápida y sencilla de las ausencias existentes y, por tanto, la tramitación de las solicitudes. En función de las configuraciones individuales, TimeTac puede adaptarse perfectamente para ayudar a sus procesos internos.

Las características más importantes:

- Seguimiento de las vacaciones, el tiempo de compensación por horas extraordinarias, las ausencias por enfermedad y otras ausencias
- Cálculo automático del derecho a vacaciones con diferentes intervalos
- Definición libre de otros tipos de ausencia según las necesidades
- Numerosas opciones de personalización en cuanto al flujo de trabajo, las solicitudes, la denominación, el código de colores, etc.
- Gestión del flujo de trabajo para solicitar y procesar las solicitudes de vacaciones en función de los tipos de ausencia y los flujos de trabajo de los departamentos
- Plantillas de días festivos para casi todos los países a nivel internacional (se ampliarán previa solicitud)
- Amplia generación de informes y exportación de datos, incluida (.pdf, .xls, .csv, .xml)
- Integración de los días de vacaciones en otras herramientas de calendario mediante exportación y actualizaciones automáticas
- Uso intuitivo en navegadores en PC/Mac o en dispositivos móviles a través de aplicaciones en teléfonos inteligentes y tabletas.

1.3. TimeTac Seguimiento de Proyectos

El seguimiento de Proyectos de TimeTac es la solución perfecta para el seguimiento de tiempos complejos relacionados con proyectos. El manejo intuitivo y la estructura clara de los proyectos simplifican la visualización de estructuras complejas de proyectos, sin limitaciones por parte del sistema.

Defina los jefes de proyecto, asigne proyectos a los clientes, tenga en cuenta los costes y los ingresos y restrinja el acceso: existen muchos más parámetros para cada proyecto y tarea. Dispone de opciones sencillas para controlar sus gastos y el tiempo trabajado en determinadas tareas.

Múltiples informes extensos y estructurados de forma diferente permiten la supervisión a nivel micro y macro. También muestran en qué trabajan actualmente los empleados para controlar mejor los progresos.

Las características más importantes:

- Seguimiento exacto de las horas dedicadas a cada proyecto
- Definición flexible de jerarquías de proyectos y tareas
- Asignación de jefes de proyecto con más permisos
- Restricción para la confidencialidad y la supervisión
- Funciones para el control de proyectos basadas en datos planificados, ingresos y costes
- Planificación de los proyectos para asignar recursos en función de la carga de trabajo
- Múltiples opciones de informes y estadísticas
- Diferentes formas de exportación y/o posibles importaciones a través de API/interfaz
- Campos configurables adicionales para el seguimiento de otros parámetros (como ID internos)
- Inicio de sesión del cliente para ver informes predefinidos en cualquier momento
- Uso de NFC para simplificar el seguimiento en dispositivos móviles
- Uso intuitivo en navegadores en PC/Mac o móvil mediante aplicaciones en smartphones y tabletas
- El control de tiempo de proyectos también está disponible en terminales móviles.

2. Servicios incluidos

TimeTac ofrece servicios amplios durante el plazo del contrato. Estos servicios incluyen la garantía de disponibilidad ininterrumpida, actualizaciones constantes y los servicios de soporte especificados. El Acuerdo de Nivel de Servicio que establece los términos será enviado con este documento.

3. Optional Services

3.1. Servicio de Incorporación - Onboarding Service

Durante el Servicio de Incorporación de TimeTac, un empleado experto de TimeTac le apoyará activamente en la configuración de su cuenta. Esto incluye el registro detallado de todos sus requisitos, la importación de datos y la configuración individual de su cuenta TimeTac. Además, se le ayudará a probar y conocer las funciones de TimeTac.

Sus ventajas:

- Persona de contacto dentro de la empresa para resolver todas sus dudas/preguntas;
- Disfrutar de los conocimientos de un experto en TimeTac;
- Menos esfuerzo a la hora de configurar la cuenta;
- Configuración óptima;
- Mayor aceptación entre sus empleados tras el lanzamiento

El proceso de incorporación consta de cuatro partes. El servicio finaliza con la fase Go-Live. Después, el equipo de soporte de TimeTac le ayudará con cualquier pregunta relacionada con el uso diario de TimeTac.

La duración del proceso de incorporación depende de la fecha Go-Live acordada y se establece al inicio del proceso. El Servicio de Incorporación no incluye ninguna configuración que exceda el conjunto estándar de funciones de TimeTac.

3.2. Interfaces

TimeTac ofrece integraciones con diferentes sistemas como ERP, CRM, gestión de usuarios, nóminas, facturación o incluso inicio de sesión único (SSO). Háblenos de sus requisitos y estaremos encantados de proporcionarle un presupuesto en función de sus necesidades.

TimeTac también ofrece una interfaz de programación de aplicaciones (API) basada en la tecnología RESTful. La API de TimeTac es una interfaz abierta a través de la cual se pueden construir muchas integraciones en entornos de software existentes. La API de TimeTac es gratuita para nuestros clientes y se configurará para usted si lo solicita.

3.3. Máquina de fichar EVO Basic

Una máquina de fichar simple para registrar entradas, salidas y pausas. Se entrega completa, con adaptador de corriente y soporte de pared, y cuenta con conexión LAN.

- Identificación mediante chip (llavero) u opcionalmente huella dactilar.
- Pantalla táctil en color TFT de 3,5 pulgadas.
- Dimensiones de la carcasa: 202 x 109 x 70 mm (LxAnxAI), certificación IP54 en la parte frontal.
- Conexión a través de TCP/IP: LAN u opcionalmente WiFi, GSM/GPRS.

3.4. Máquina de Fichar EVO Smart

Una máquina de fichar moderna de gama media con una amplia pantalla táctil. Se entrega completa, con adaptador de corriente y soporte de pared, y cuenta con conexión LAN.

- Identificación mediante chip (llavero) u opcionalmente huella dactilar.
- Pantalla táctil en color TFT de 5 pulgadas.
- Dimensiones de la carcasa: 200 x 109 x 85 mm (LxAnxAI), certificación IP54 en la parte frontal.
- Conexión a través de TCP/IP: LAN u opcionalmente WiFi, GSM/GPRS.

3.5. Máquina de Fichar EVO Advanced

Una elegante máquina de fichar con múltiples opciones de configuración y funcionalidades. El panel de control se puede personalizar para satisfacer diferentes requisitos, con varias opciones disponibles. Se entrega completa, con adaptador de corriente y soporte de pared, y cuenta con un puerto LAN.

- Identificación mediante chip (llavero) u opcionalmente huella dactilar.
- Pantalla táctil en color TFT de 4,3 pulgadas.
- Dimensiones de la carcasa: 270 x 140 x 80 mm (LxAnxAI), certificación IP54 en la parte frontal.
- Conexión a través de TCP/IP: LAN u opcionalmente WiFi, GSM/GPRS.

Apéndice 2 - Acuerdo de nivel de servicio (ANS)

1. General

Este ANS describe los servicios y la disponibilidad del soporte al usuario, así como los servicios y la disponibilidad en el funcionamiento técnico que el Cliente puede esperar durante la duración del contrato para el uso de TimeTac.

2. Ámbito del soporte al usuario

El proveedor de servicios asume la responsabilidad de proporcionar al cliente soporte durante el uso de TimeTac. En nombre del cliente, se definirá un máximo de cuatro personas que tendrán derecho a plantear una solicitud de soporte. El cliente puede esperar los siguientes servicios durante la duración del contrato:

- Ayuda en el manejo de las funcionalidades generales del sistema
- Ayuda en la gestión de los usuarios y sus autorizaciones
- Ayuda en el análisis de datos (informes de horas, solicitudes de vacaciones, etc. • Asistencia en la garantía de calidad de los datos registrados
- Ajustes relativos a la configuración individual (siempre que los ajustes puedan realizarse con ayuda de las funciones estándar)

Otros servicios, como el mantenimiento de extensiones individuales de funciones o API, no están incluidos en el soporte continuo durante la duración del contrato.

Servicios excluidos adicionales del soporte al usuario:

- Corrección de errores que resulten de un uso de TimeTac que no corresponda con el modo de uso aconsejado (según lo definido en los Términos y Condiciones Generales, durante capacitaciones, en la base de conocimientos u otras instrucciones proporcionadas por el Proveedor).
- Ajustes no aprobados de la configuración o la configuración realizados por el Cliente.
- En caso de que el Cliente impida que el Proveedor brinde servicio al producto.
- Errores causados por productos distintos de TimeTac.
- Errores causados por el Cliente y/o resultado de ajustes, adiciones o eliminaciones de partes del software o asignación no aprobada de autorizaciones de usuario.

3. Gestión de Tickets y Horarios de Servicio

El Proveedor proporciona al Cliente una línea directa de soporte, así como una dirección de correo electrónico de soporte. Todas las solicitudes y procesos de soporte se registran y gestionan en un sistema de tickets.

El soporte funciona en días laborables: de lunes a viernes de 09:00 a 17:00, y los viernes de 09:00 a 13:00 (CET/CEST). Los días festivos legales en Austria no se consideran días laborables.

4. Tiempo de reacción y corrección de errores

La siguiente tabla ofrece una visión general de las clasificaciones definidas que realiza el proveedor en caso de que ocurra un error. Los intervalos de tiempo definidos son válidos a partir del reconocimiento del error por parte del proveedor. Los intervalos de tiempo para reaccionar o corregir un error dependen de la gravedad de la falla y, por lo tanto, se priorizan:

Clasificación	Criterio	*Intervalo de reacción	*Intervalo para corrección
Nivel 1 (crítico)	TimeTac no está disponible	Plazo de 1 hora	Plazo de 1 hora
Nivel 2 (medio)	TimeTac está disponible, pero las funciones importantes tienen un uso limitado	Plazo de 4 horas	Plazo de 7 días laborables
Nivel 3 (no crítico)	TimeTac está disponible, pero su uso está afectado mínimamente	Plazo de 24 horas	Según disponibilidad de actualizaciones

*Estos intervalos de tiempo definidos hacen referencia a las horas de soporte mencionadas anteriormente. El tiempo que transcurre fuera de estas horas de soporte detiene los intervalos de tiempo de reacción y corrección. El intervalo de tiempo de corrección también se cumple si se proporciona al cliente una solución alternativa razonable hasta que se pueda presentar una solución definitiva.

Las solicitudes de soporte que no están relacionadas con errores del propio producto se tratan en un plazo de 6 horas o como máximo en un plazo de 3 días laborables (durante las horas de soporte), a partir del reconocimiento del informe.

5. Disponibilidad

El proveedor garantiza una tasa de disponibilidad del 99,9 % (media anual) en la que el servicio no se ve afectado por ningún tiempo de inactividad. El tiempo de inactividad define el lapso de tiempo en minutos que el servicio se ve afectado por una avería correspondiente al nivel 1 (Apéndice 2 - Tiempos de respuesta y rectificación). En caso de que el funcionamiento o la integridad de la red se vean amenazados, el proveedor tiene derecho a prohibir el acceso al servicio. Las interrupciones provocadas por las siguientes incidencias no se consideran tiempos de inactividad:

- El cliente informa de un error, aunque no lo haya
- Los periodos de tiempo que se utilizan para trabajos de mantenimiento
- Errores que no tienen relación con las responsabilidades del proveedor, como perturbaciones causadas por ataques DoS, falta de conexión al centro de datos causada por una conexión a Internet poco fiable del cliente

6. Copias de seguridad

El proveedor crea regularmente copias de seguridad de los datos de los clientes. Las copias de seguridad están codificadas, separadas según los requisitos legales y almacenadas en centros de datos en Europa.

7. Publicaciones y actualizaciones continuas

Las autorizaciones de productos se realizan en un proceso de integración y entrega continuas. Estas publicaciones continuas se utilizan para corregir errores y mejorar o añadir funcionalidades. En caso de que se produzca una publicación que pueda tener un impacto directo en el uso de TimeTac, se informará al cliente por correo electrónico o mediante notificaciones. El proveedor se esfuerza por facilitar al cliente las liberaciones en el plazo previsto. Sin embargo, el cliente no tiene derecho a la disponibilidad de una publicación en un momento determinado.